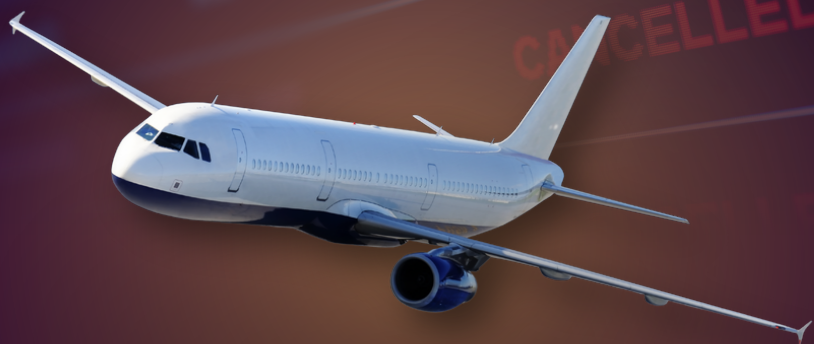




GUIA PRÁTICO

DIREITOS DO PASSAGEIRO AÉREO

Por **Dra. Livia Gonçalves**
Advogada Especialista

Introdução

Voo atrasado, bagagem extraviada ou cancelamento de última hora? Você tem direitos garantidos por lei e pode ser indenizado pelos transtornos sofridos.

Este guia vai te mostrar **exatamente o que fazer** em cada situação para garantir seus direitos.

Suas garantias são protegidas pela Resolução ANAC nº 400/2016 e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Voo Atrasado

Como Agir?

Seus direitos conforme o tempo de atraso:

A partir de 1 hora:

- Internet gratuita
- Ligações telefônicas

Voo Atrasado

Como Agir?

A partir de 2 horas:

- Alimentação (voucher ou refeição)
- **DIREITO À INDENIZAÇÃO** (material e moral)

A partir de 4 horas:

- Hospedagem (se necessário pernoitar)
- Transporte hotel-aeroporto

Escolha entre:

- Reacomodação em outro voo
- Reembolso integral
- Transporte alternativo



O QUE VOCÊ DEVE FAZER:

- 1. Documente tudo:** Tire fotos dos painéis mostrando os horários dos voos (do voo atrasado e que existem voos disponíveis para seu destino).
- 2. Guarde todos os comprovantes:** Bilhetes, vouchers, gastos extras.
- 3. Registre a reclamação** no balcão da companhia e pegue o termo de contingência.
- 4. Anote nomes** dos funcionários e horários dos acontecimentos.

Indenização por danos morais que você pode conseguir com a representação de um advogado:

- 2 a 4 horas: R\$ 2.000 a R\$ 3.500
- 4 a 8 horas: R\$ 3.500 a R\$ 6.000
- Mais de 8 horas: R\$ 6.000 a R\$ 10.000

Voo Cancelado

Como Agir?

Seus direitos:

Se avisado com menos de 72 horas:

- Assistência material completa
- Prioridade na reacomodação
- Reembolso em até 7 dias
- **Indenização por danos morais e materiais**

Se soube no aeroporto:

- Todos os direitos acima +
- Informação por escrito do motivo
- Compensação adicional por transtornos



O QUE VOCÊ DEVE FAZER:

1. **Exija informação por escrito** sobre o motivo do cancelamento.
2. **Escolha a melhor opção:** reacomodação, reembolso ou transporte alternativo.
3. **Registre sua reclamação** e guarde o protocolo.
4. **Documente seus gastos extras** (hospedagem, alimentação, transporte).
5. **Mesmo aceitando reacomodação, você mantém o direito à indenização.**



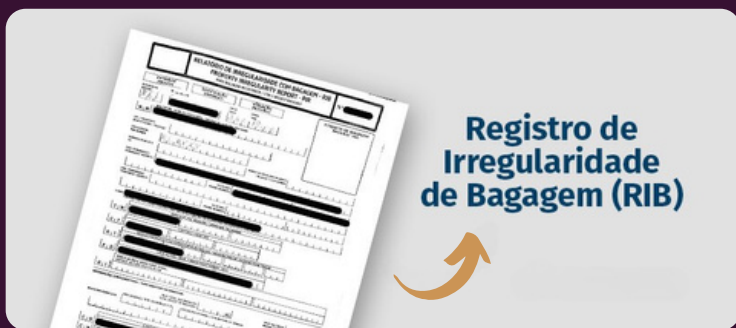
[CLIQUE PARA AVALIAR SEU CASO
COM ESPECIALISTA \(GRATUITO\)](#)

Mala Extraviada/Danificada

Como Agir?

Primeiros passos (obrigatórios):

1. **Guarde ou tire foto da passagem e o papel da bagagem** (e tire foto da mala em caso de mala danificada)
2. **Procure o Guichê da empresa** e preencha um documento chamado R.I.B. (Registro de Irregularidade de Bagagem)
3. **Tire foto do R.I.B.** Se ligar para a empresa, anote os protocolos e nomes dos atendentes



Mala Extraviada/Danificada

Como Agir?

Primeiros passos (obrigatórios):

4. Guarde as notas fiscais dos seus gastos. Se tiver que comprar roupas, itens de higiene, guarde as notas.

Seus direitos imediatos (reembosos):

- Roupas essenciais
- Produtos de higiene
- Medicamentos



Overbooking (Preterição)

Como Agir?

O que é?

Quando você tem **bilhete válido** mas não pode embarcar porque a companhia vendeu mais assentos que a capacidade da aeronave.



O QUE VOCÊ DEVE FAZER:

1. Exija o pagamento imediato da compensação.
2. Escolha reacomodação, reembolso ou transporte alternativo.
3. Documente todo o ocorrido.
4. **Lembre-se:** além da compensação, você ainda pode buscar indenização adicional por danos morais.



[CLIQUE PARA AVALIAR SEU CASO
COM ESPECIALISTA \(GRATUITO\)](#)

Precisa de ajuda?

Passou por algum **transtorno aéreo**?
Sua situação merece análise
especializada.

Dra. Lívia Gonçalves
Advogada Especialista em
Direito do Passageiro Aéreo
OAB/MG



WhatsApp: (31) 98834-0010

liviagoncalves.com

Primeira consulta gratuita
para avaliar seu caso.



CLIQUE PARA AVALIAR SEU CASO
COM ESPECIALISTA (GRATUITO)

Esse material tem fins educacionais de orientar passageiros sobre seus direitos de forma geral, sem qualquer vínculo com captação direta de clientes.